

Slutsatser kring utveckling av digitala verktyg för Svenska Röda Korsets kretsar och frivilliga

Sammanfattning av insatser i satsning med start 2019



Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	0
1. Inledning	1
Bakgrund	1
Om det här dokumentet	1
2. Vision och mål	2
Vision2	
Effektmål/Förväntade resultat	2
3. Baskoncept för digitalt kretsstöd	3
Principer	3
Koncept	4
Omfattning kretsens digitala verktyg	4
4. Arbetssätt	5
Löpande rutiner	5
Införande av nya system	6

1. Inledning

Om det här dokumentet

Det här dokumentet sammanfattar slutsatser kring hur målbilden för hur det digitala stödet till kretsar och frivilliga struktureras och principer för hur arbetet med att utveckla går till.

Dokumentet innehåller effektkarta och baskoncept för kretsens digitala verktyg som beskriver på vilka grunder som det digitala kretsstödet borde lösas. Baskonceptet är framtagit utifrån tre utgångspunkter: 1) *Robust datagrund*, 2) *Kretsarna i centrum* och 3) *Digitalisering för framtiden*. Förutsättning och grund i baskonceptet är att vi *tillsammans med* kretsar skapar goda förutsättningar för bra digitala verktyg.

Bakgrund

I strategiska inriktningen 2020–2023 beskrevs att Svenska Röda Korset skulle genomföra en satsning på digitalisering för att arbeta smartare, bli synligare och för att underlätta verksamhet och engagemang¹. Satsningen som egentligen påbörjades redan 2019 och pågick fram till och 2024 drevs som ett projekt med riktad finansiering och med en utpekad styrgrupp.

Bakgrunden var upplevda brister i det digitala kretsstödet som det sett ut tidigare år. Det har handlat om bristande användarvänlighet, bristande involvering och stöd till krets. Det har också funnits brister i datakvalitén på våra verktyg, en icke fungerande datagrund. Brister i samordningen har påverkat administrationen och effektiviteten i kretsars arbete, med olika behörigheter, lösenord att hålla reda på och få integrationer mellan system. Ett antal insatser genomfördes därför för att utveckla det digitala kretsstödet.

2019 sammanställdes en effektkarta med effektmål, roller och behov för det digitala kretsstödet utifrån de olika behovsanalyser som gjorts fram tills dess.

För att kunna planera och bryta ner arbetet med att utveckla digitala verktyg för kretsar och frivilliga utvecklades därefter ett baskoncept för digitalt kretsstöd. Konceptet beskriver funktionalitet på en hög nivå och på vilka grunder och principer som det digitala kretsstödet rimligtvis borde lösas, men uttalar sig inte i detalj om vilka system eller i vilken ordning olika funktioner måste prioriteras.

Både effektkartan och baskonceptet har tagits fram genom att analysera ett stort material bestående av behovsinsamlingar, utredningar och intervjuer, som frivilliga och förtroendevalda bidragit till och deltagit i.

I strategisk inriktning för perioden 2024–2030 har digitalisering vuxit ytterligare och blivit ett av sex fokusområden där det också beskrivs att organisationen ska förstärka förmåga att arbeta innovativt och dra nytta av den snabba digitala utvecklingen. Vi ska också kunna visa effekten av vårt arbete.

Förvaltning och utveckling av digitala verktyg för krets bedrivs framåt inte som ett avgränsat projekt utan planeras och finansieras i den ordinarie verksamhetsplaneringen.

¹ Strategiska inriktningen länk

2. Vision och mål

Vad vill vi och vilka resultat/effekter förväntar vi oss?

Vision

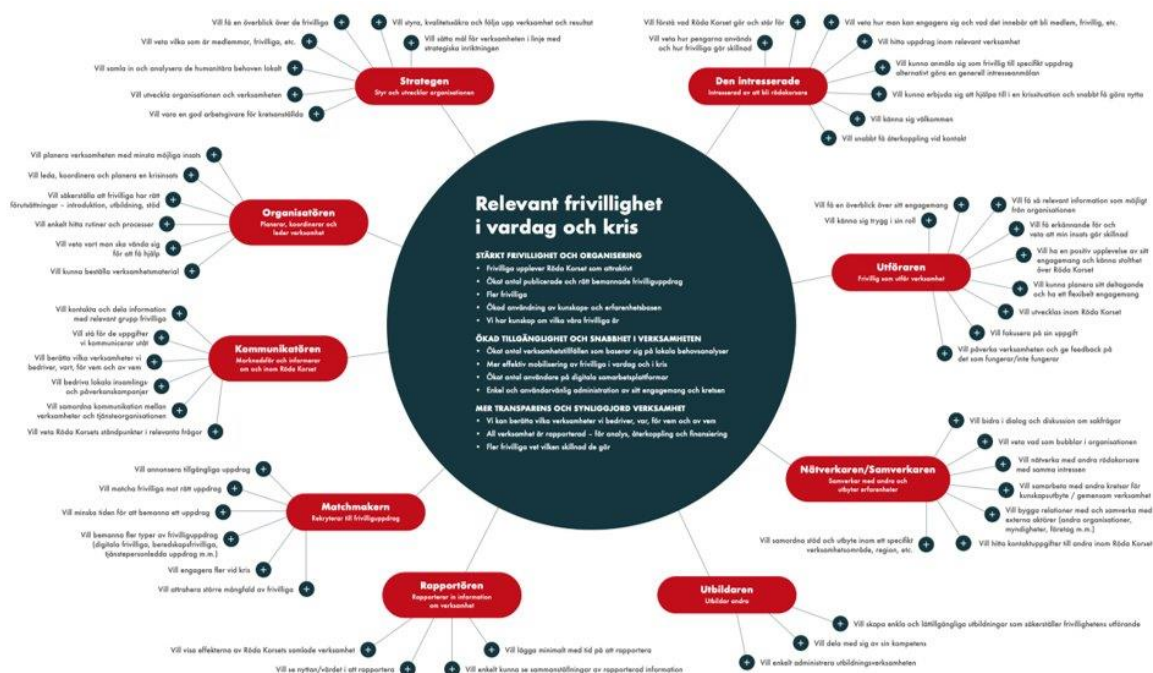
Visionen är att Svenska Röda Korset erbjuder en sammanhållen helhetslösning lösning av digitala verktyg som underlättar för frivilliga och för utveckling av engagemang och genomförande av verksamhet. Utveckling av digitala lösningar måste dessutom ta höjd för det Röda Kors vi vill vara i framtiden, det vill säga med framtida rödakorsare som målgrupp.

Vi vill skapa rätt nivå av digitalisering, på rätt sätt vid rätt tillfälle så att engagerade kan lägga mer tid på själva verksamheten. Digitaliseringen ska hjälpa oss att organisera individer och verksamheter, så att vi kan kommunicera vad vi gör samt få stöd och datadrivna insikter. Vi vill använda digitala medel för att minimera manuellt/administrativt arbete, underlätta samarbete och kommunikation samt skapa förutsättningar för bra verksamhet.

Effektmål/Förväntade resultat

Arbetet ska driva mot de övergripande effektmålen som definierats i effektkartan för frivillighet.

Effektkarta för frivillighet



Effektkartan togs fram 2019–2020 och är en karta som samlat strategiska verksamhetsmåls önskade effektmål kopplade till digitala initiativ inom frivilligheten. I mittcirkeln finns de önskade effektmålen och det som mäter målet. De yttre ovalerna i kartan är våra beteendegrupper/användare. Användningsmålen beskrivs vid plustecknen kopplade till respektive beteendegrupper/användare.

Kartan används för att säkerställa att vi utgår från samma grund vid prioritering av olika initiativ som rör frivilligheten. Med utgångspunkt i användningsmålen säkerställs både behoven i befintliga digitala verktyg för frivilliga samt för att identifiera de områden som finns där frivilliga behöver ny digitala verktyg.

Löpande uppföljning

Användningen av digitala verktyg och vilka kretsar som tagit del av det digitala kretsstödet följs upp.

- Den aggregerade leveransen av en förstärkt digital portfölj för kretsar och frivilliga följs upp via indikatorn ” Antal frivilliga och förtroendevalda anslutna till digitala verktyg (mäts genom antal RK-konton) ”.
- Antal kretsar som har tagit del av något av de digitala kretsstöd som erbjudits (antal personer registrerade med Redy-behörighet, ReachMee-behörighet samt webbredaktör för lokala webbsidorna)

3. Baskoncept för digitalt kretsstöd

Ett led i att kartlägga och planera den digitala utvecklingen har varit att ta fram ett *baskoncept*. Baskonceptet syftar till att förstå vad ett digitalt kretsstöd innehåller och hur utvecklingen av digitala verktyg för krets bäst kan angripas över tid. Det beskriver på vilka grunder och principer som det digitala kretsstödet borde lösas, men uttalar sig inte i detalj om vilka system eller i vilken ordning funktioner bör prioriteras. Det hjälper även till att kategorisera det digitala stödet.

Principer

Utgångspunkter / grundprinciper

Konceptet är byggt runt tre utgångspunkter:

- Robust datagrund
- Kretsarna i centrum
- Digitalisering för framtiden

Ingångsvärden / vägledande principer

- Vägledande principer som ska gälla för alla delar i det digitala kretsstödet. Principerna är både av tekniska och icke-teknisk karaktär. Principerna är antingen tvingande (”ska”) eller rekommendationer (”bör/kan”).

För samtliga delar av det digitala kretsstödet gäller att det:

- Ska ha en enhetlig terminologi över alla system
- Ska erbjuda kretsen en startpunkt (för närvarande Rednet) för sina digitala uppgifter och bör där möjligt använda SSO (single sign-on)
- Ska byggas i ett Microsoft-baserat ekosystem om möjligt
- Ska ha en fastslagen och kommunicerad källa för varje datamängd (ex var individdata lagras) och ska ha CRM Dynamics (befintlig masterkälla) som bas för individ- och kretsdata

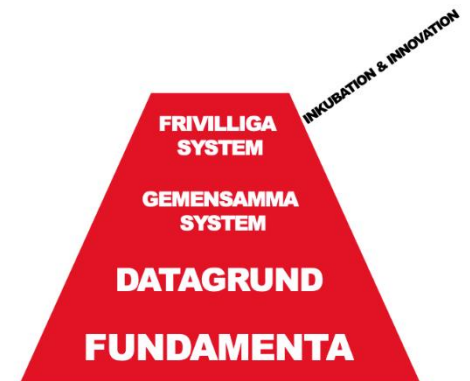
- Bör huvudsakligen vara standardsystem snarare än egenutvecklade lösningar
- Bör vara mobilanpassade och bör utvecklas ur ett mobile-first perspektiv.
- Ska erbjuda så enkla lösningar som möjligt

Koncept

Det digitala stödet till kretsarna delas upp i fem kategorier:

1. Fundamenta
2. Datagrund
3. Gemensamma system
4. Frivilliga system
5. Innovation & inkubation

Uppdelningen är inte en prioritering av vad som skapar mest nytta. Däremot säger det till viss del vad som behöver göras först.



Fundamenta innebär grunden för att ens kunna använda digitala verktyg och ta del av digitaliseringen. Det är alltså system som krävs för att vara en fungerande krets. *Datagrunden* handlar om system som upprätthåller och samlar verksamhetskritisk information för såväl för krets som för tjänstepersonorganisationen. Det handlar om kretsinformation, individinformation (medlemmar, frivilliga m.m), verksamhetsinformation och ekonomisk uppföljning. Fundamenta och datagrunden skapar förutsättningar för kretsen att bedriva verksamhet. Förutom denna bas, som är grundförutsättningen, behövs även kretsstöd vars syfte är att stärka kretsen. Men det är något som inte kan göras utan en stabil ”datagrund”, vilket gör att denna ligger som en bas under de verktyg som stärker krets. De *gemensamma systemen* kan ses som stöd och system som behövs för att en krets ska kunna bedriva verksamhet på ett effektivt sätt. Till skillnad från gemensamma system är *Frivilliga system* inte beroende av en stabil datagrund eller våra gemensamma system nödvändigtvis. Utan är enskilda ”frivilliga system” som kan implementeras relativt fristående och där beslut kan tas att driva dem utanför projektet. Det kan handla om system som möjliggör ny typ av verksamhet som kan göra arbetet mer effektivt hos krets. *Innovation och inkubation* är de. är helt nya lösningar, som kan användas vid nya eller förändrade behov inom kretsar eller verksamheter. Det kan vara kretsar som tagit egna initiativ och utvecklat något som passar just sina lokala behov, som SRK inte tillhandahåller.

Omfattning kretsens digitala verktyg

De digitala verktygen ska skapa förutsättningar för kretsen att bedriva verksamhet och öka sin kapacitet samtidigt som SRK får möjlighet att bättre stötta kretsarna. Detta omfattar i teorin all digital funktionalitet för kretsen. Baskonceptet hjälper oss att reda ut denna portfölj av grundläggande system.

Att skapa lösningar för fundamenta, datagrund, gemensamma och frivilliga/verksamhetsspecifika system är ett omfattande arbete som pågår löpande och involverar stora delar av organisationen och inbegriper en rad olika systemlösningar. Det finns ingen enstaka enkel teknik eller lösning som adresserar helheten. Det går därför inte på förhand att rita en plan på systemnivå utan bilden av det digitala ekosystemet för kretsar och frivilliga kommer utvecklas över tid. Här följer en konkretisering av vad som torde kunna realiseras under respektive kategori.

- 1) **Fundamenta:** att kretsar har nödvändig teknik, och kunskap för att använda denna teknik.
 - Det ska vara tydligt vad SRK erbjuder eller inte i form av hårdvara, vad O365-erbjudande för krets innebär och det finns dokumentdelningslösningar på plats. Single Sign On (SSO) för kretsens digitala verktyg för säkerheten och användarvänlighet.
- 2) **Datagrund:** att det finns grundläggande system på plats för administration av krets och engagerade individer samt rapportering av verksamhet och ekonomi
 - Inkluderar Redy och lösningar för rapportering av kretsens ekonomi och verksamhet och samt rapportering av enskilda verksamheter.
- 3) **Gemensamma system:** gemensamma system för kommunikation, samverkan och genomförande av verksamhet
 - Rednet, Lokala webbsidor, Rekryteringssystem, Föreningsbutik, Utbildningsportal, Bild/Mediabank, "Community"/digital gemenskapslösning för rödakorsare för dialog och samverkan, utskicksverktyg, och schemalägningsverktyg. "Min Sida"/självserviceverktyg för engagerade rödakorsare. Verktyg för koordinering av verksamheter och frivilliga (schemalägningsverktyg) både i vardag och i händelse av kris. Stöd för kretsens planering av verksamhet (digital behovsundersökning, verksamhetsplan, krisberedskapsplan m.m.). Stöd för digital kretsinsamling.
- 4) **Valfria/Verksamhetsspecifika system:** lösningar för prioriterade verksamhetsspecifika behov och/eller valfria system
 - T.ex. stöd till Första Hjälpen-grupperna, gemensamt ekonomisystem för krets, kassasystem, eventuellt verksamhetsspecifikt stöd för digitala frivilliga eller digitala verksamheter. Samt utveckla möjlighet för verksamheter att samla in och rapportera verksamhetsdata i samband med verksamhetstillfällen.
- 5) **Innovation och inkubation:** Rutiner för hur vi testar nya lösningar för att ta vara på möjligheterna med ny teknik och innovativa idéer, Lösningarna kan vara initierade både av krets och tjänsteorganisation.

4. Arbetssätt

Löpande rutiner

Förvaltning och utveckling av digitala verktyg för krets planeras och finansieras som en del av den ordinarie verksamhetsplaneringen.

Ansvarsfördelning för system

För alla system behöver olika roller fyllas, det kan ibland vara samma person som fyller alla rollerna ibland är det flera olika personer.

- Produktansvarig verksamhet - strategiskt ansvarig, beställare/kravställare, identifierar nya behov, följer upp effekthemtagning (som effektagare ansvarar man för

effekthemtagning och ska säkerställa långsiktig uppföljning mot effektmålen) dvs ska följa användning, nytta och nya behov

- Superuser verksamhet – avancerad användare i systemet, administrerar systemet, underhåller användardokumentation (manualer och rutiner), second line när det uppstår problem, ofta den som registrerar buggar
- Användarsupport - stöttar kretsar i användningen, även om vi hänvisar alla till Infoservice så är de inte insatta i alla system
- Produktägare – tekniskt ansvarig för att det finns en fungerande produkt, budget för systemet och kontakter med leverantör

Införande av nya system

Utveckling av ett nytt system görs företrädesvis i projektform. Projektets uppdrag är att leverera en specifik funktion oavsett om det är implementation av färdiga lösningar och/eller integration samt i undantagsfall utveckling av egna produkter. Inom ramen för varje projekt ligger i grunden kravställning, utvärdering av lösningsidéer, benchmark av system och implementation samt utveckling av processer och arbetssätt och förändringsledning i stort.

När nya system ska introduceras till användarna är det viktigt med en kontrollerad process. IT tillsätter resurser för den tekniska utvecklingen men produktansvarig verksamhet behöver planera och säkerställa resurser för att kunna driva processen. Det handlar om allt från att jobba med krav och testarbetet till kommunikation och utbildning samt framtagande av manualer och rutiner för att få hjälp eller anmäla problem.

Erfarenhet har visat att det är rekommenderat att

- Involvera användare tidigt i processen samt jobba med piloter innan ett system rullas ut till alla (se nedan).
- Tydligt avgränsa uppgifterna för de frivilliga och förtroendevalda som involveras för att ett uppdrag i ett utvecklingsprojekt ska rymmas i ett frivilliguppdrag, delvis också eftersom det agila arbetssättet ställer krav på ett visst tempo i beslutsfattandet.
- Tillsätta ett utrullningsteam (hypercare team) som till en början tar helhetsansvaret för produkten och har alla kontakter med både användare och utvecklare innan systemet går över till löpande förvaltning.

Kretsinvolvering

Vid satsningar som primärt riktar sig i första hand till användare i kretsorganisationen krävs bred förankring bland frivilliga och förtroendevalda. För varje verktyg behövs därför bred involvering på olika nivåer under processens gång. Beroende på vilket system som ska utvecklas kommer olika berörda målgrupper aktiveras för att bidra till behovsbilder, kravställning, testning och utrullningsplaner. Det kommer handla om att skapa representativa grupper för de frågor som behöver belysas snarare än att involvera alla i alla delar. Kretsinvolvering kan innebära referensgrupper, pilotkretsar och olika typer av diskussionsforum.

På Rednet finns avsnittet [Digitala verktyg för kretsar och frivilliga](#) som innehåller mer detaljerad information om de faktiska lösningarna som erbjuds och vad som är på gång. I övrigt återges utveckling löpande via nyheter på Rednet och Kretsnytt för att bidra till en transparent process som möjliggör kretsinvolvering. Vid behov kommer även digitaliseringen och större förändringar att uppmärksammas i rödakorsdialogen och i diskussionsforum.

Angreppssätt för utveckling

Följande angreppssätt för utveckling av digitala verktyg tillämpas generellt för digital utveckling inom Svenska Röda Korset och kommer appliceras här också.

- Agilt arbetssätt
 - Prioriterar regelbundet baserat på aktuell verksamhetsnytta
 - Releaser i delar, funktion för funktion, planerat i treveckorssprintar
 - Lösning i ständig förändring
- Datadriven utveckling
 - Effektstyrning
 - Datadrivna beslut
- Standardiserade funktioner
 - För utökad flexibilitet och kostnadseffektivitet
 - Minimalt med skräddarsydda funktioner, mer generiska funktioner
- Väl fungerande integrationer
 - Genomarbetade integrationer till andra system som bidrar till att driva önskade effekter
 - Kravställning på system som ska integreras för att skapa maximal effekt
 - Lösningarna ska använda en masterdatakälla
- Stänga ner/avveckla miljöer kontinuerligt
 - För att inte ligga med dubbla kostnader för länge
- Behöver” färdigställa” produkter en i taget